

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan maka kesimpulan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. *Service quality* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap *satisfaction* di Restaurant Noodle House Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka pengalaman pelanggan terhadap suatu jasa juga semakin tinggi sehingga dapat membuat pelanggan menjadi puas.
2. *Service quality* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Restaurant Noodle House Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka loyalitas pelanggan akan terbentuk.
3. *Service quality* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap *trust* di Restaurant Noodle House Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka membuat kepercayaan pelanggan pada perusahaan dapat terbentuk. Akan tetapi, kepercayaan dapat berkembang setelah pertemuan yang berulang kali dengan pelanggan.
4. *Satisfaction* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Restaurant Noodle House Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggan, maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan Restaurant Noodle House Surabaya. Hal ini disebabkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa yang dirasakan dapat menyebabkan pelanggan bersikap positif terhadap produk/jasa tersebut, sehingga pelanggan menjadi setia/loyal.

5. *Trust* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Restaurant Noodle House Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan pelanggan, maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan Restaurant Noodle House Surabaya.

5.2. Saran

Saran yang dapat saya ajukan atas dasar hasil pengujian hipotesis dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan Restaurant Noodle House Surabaya dalam usaha meningkatkan loyalitas pelanggan melakukan strategi meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan guna memupuk kepercayaan pelanggan terhadap Restaurant Noodle House Surabaya. Ini dapat dilakukan dengan terus menjaga kualitas makanan dan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Kelengkapan dalam penyajian juga perlu ditambahkan berupa hiasan masakan dalam penyajian dan variasi penyajian sehingga dapat membuat konsumen semakin puas. Karena faktor kepuasan dan kepercayaan pelanggan atas kualitas layanan yang dirasakan pelanggan dapat meningkatkan intensitas pembelian pelanggan yang membawa dampak pada peningkatan penjualan.
2. Dalam membangun kepuasan, maka pendapat dari konsumen sangat diperlukan karena kualitas layanan ditentukan oleh penilaian konsumen pada layanan Restaurant Noodle House Surabaya. Jadi diharapkan Restaurant Noodle House Surabaya dapat membangun suatu hubungan yang lebih pribadi terhadap setiap pelanggannya. Misalnya dengan menerbitkan *member card* bagi konsumen yang telah datang beberapa kali sehingga

konsumen mendapat potongan harga ketika makan di Restaurant Noodle House Surabaya.

3. Penelitian ini tidak lepas dari beberapa keterbatasan dan kelemahan. Keterbatasan dalam penelitian ini berupa kuesioner sebagai alat pengukur variabel penelitian, persepsi responden tergantung pada pemahaman butir pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner sehingga kemungkinan terjadi perbedaan persepsi responden. Peneliti memberikan saran agar metode pengumpulan data selanjutnya dapat dilengkapi dengan metode lainnya seperti wawancara agar data yang dikumpulkan lebih akurat dan menghindari perbedaan persepsi responden dalam pengukuran.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Arcana, Nyoman, 1996, *Pengantar Statistik II: Untuk Ekonomi Bagian Inferensial*, Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala.
- Barnes, J., 2003, *Secret of customer relationship management. Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Bloemer, Ruyter dan Peeters, 1998, "Investigating Drivers of Bank Loyalty: the Complex Relationship between Image, Service Quality and Satisfaction", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 16/7, pp.276-286
- Darmawan, Didit., 2004, "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Feri Penyeberangan Ujung-Kamal", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol.8, No.2, Juni, pp.39-44.
- Darsono, L.I., 2008, Hubungan *Perceived Service Quality* dan Loyalitas: Peran *Trust* dan *Satisfaction* Sebagai Mediator, The 2nd National Conference UKWMS
- Djati, S.Pantja, & Erna Ferrinadewi, 2004, "Pentingnya Karyawan dalam Pembentukan Kepercayaan Konsumen terhadap Perusahaan Jasa (Suatu Kajian dan Proposisi)", *Jurnal Kewirausahaan dan Manajemen*, Vol. 6, No. 2, pp.114-122.
- Djati, S.Pantja, & Erna Ferrinadewi, 2004, "Upaya Mencapai Loyalitas Konsumen dalam Perspektif Sumber Daya Manusia", *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 1, pp. 15 – 26.
- Djati, S.Pantja, & Darmawan, D., 2005, "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan", *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 1, Maret: pp 48-59.

- Doney, Patricia M. and Cannon, Joseph P., 1997, "An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships". *Journal of Marketing*, 61 (April), 35-51.
- Ghozali, Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Joseph F. Jr., Anderson, Rolph E., Tatham, Ronald L dan Black, William C., 1998, *Multivariate Data Analysis*, 5th ed., Upper Saddle River: Prentice Hall International Inc.
- Hasan M, Iqbal., 2004, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hennig-Thurau, T., Langer, Markus F., dan Hansen, U., 2001, Modeling and Managing Student Loyalty: An Approach Based on the Concept of Relationship Quality, *Journal of Service Research*, Vol. 3, No. 4, May: pp 331-344.
- Hurriyati, Dr. Ratih, M.Si., 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta.
- Indrayani, E., 2004, Loyalitas Merek sebagai Dasar Strategi Penentuan Harga (Sebuah Kajian), *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, No. 3, Jilid 9.
- Jasfar, Prof. Dr. F., 2005, *Manajemen Jasa*, Ciawi-Bogor: Ghalia Indonesia.
- Jones, Thomas, and W. Earl Sasser. Jr, 1994, *Marketing (Second Edition)*, United States of America: Mc Grow Hill Inc.
- Kotler, Philip, 1995, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedelapan, Jilid I, Terjemahan Angela Anitawati Hermawan.
- Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran*, Prenhallindo, Jakarta.

- Kotler, Philip, 2000, *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control*, (8th edn), New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta, Prehallindo.
- Kotler, Philip, and Gary Armstrong, 2001, *Principle of Marketing*, (9th ed.), Upper Saddle River: Prentice Hall Inc.
- Kotler, Philip, 2003, *Manajemen Pemasaran, Millennium Edition*, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Lau, J. H., Lee, S. W. R., 1999, *Chip Scale Package (CSP): Design, Materials, Processes, Reliability and Applications*, McGraw-Hill, New York, NY. (ISBN 0-07-038304-9, 564 pages)
- Maholtra, Naresh, K., 2005, *Riset Pemasaran terjemahan*, Jakarta: Indeks.
- Mardalis, A., 2005, Meraih Loyalitas Pelanggan, *Benefit*, Vol. 9, No. 2, Desember: pp 111 – 119.
- Morgan, R M and, and S D Hunt, 1994, “The commitment-trust theory of relationship marketing.” *Journal of Marketing*, July, 20 - 38.
- Musanto, T., 2004, Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya, *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 6, No. 2, September: pp 123–136.
- Mowen, J.C. and M. Minor, 1995, *Consumer Behavior*, Boston: Irwin.
- Mowen, J.C. and M. Minor, 2002, *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Erlangga.

- Olorunniwo, F., Hsu, Maxwell K., and Udo, Godwin J., 2006, Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention in The Service Factory, *The Journal of Service Marketing*, Vol. 20, November: 59-72.
- Palilati, Alida., 2007, Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 1, Maret: pp 73-81.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L., 1990, *An empirical examination of relationships in an extended service quality model*, Report No. 90-122, Marketing Science Institute, Cambridge, MA.
- Palilati, Alida, 2007, Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Perbankan Di Sulawesi Selatan, *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol. 9, No. 1, Maret 2007: pp 73-81.
- Patricio, V., Leal, R.P., dan Pereira, Z.L., 2006, Applicability of SERVQUAL IN Restaurant: An Exploratory Study in a Portuguese Resort, *Enterprise and Work Innovation Studies*, No. 2, IET, Monte de Caparica, Portugal.
- Sabihaini, 2002, Analisis konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan; Suatu Kajian Empirik, *Usahawan*, No. 02 Th xxxi pp. 29-36.
- Samuel, H., dan Foedjiawati, 2005, Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesenangan Merek (Studi Kasus Restoran *The Prime Steak & Ribs* Surabaya), *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 7, No. 1, Maret: pp 74-82.
- Simamora, Bilson., 2005, *Analisis Multivariat Pemasaran*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Singh, Jagdip, and Deepak Sirdeshmukh, 2000. Agency and Trust Mechanism in consumer satisfaction and loyalty Judgement. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 28, No.1, pp 150-167.

- Sivadas, Eugene dan Jamie L. Baker-Prewitt, 2002, An Examination of The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction, and Store Loyalty, *International Journal of Retailing & Distribution Management*, Vol. 28, No. 2: pp. 73-82.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sunjaya dan Wiyogo, 2005, Analisis Hubungan antara Sikap terhadap Bukti Fisik, Karyawan, dan Proses dengan Kualitas Keterhubungan, dan Perannya dalam Menimbulkan Niat Ulang Membeli Grand Ocean International Seafood Restaurant, *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.
- Supranto, J., 1992, *Satistika dan Sistem Informasi: Untuk Pimpinan*, Jakarta: Erlangga.
- Tikandas, Maya Christine., 2006 Analisis Pengaruh Service Quality terhadap Behavior Intention dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening, *Skripsi Tidak Dipublikasikan*, Surabaya: Jurusan Manajemen FAKultas Ekonomi Universitas Kristen Petra.
- Thio, Sienny., 2001, Membangun *Service Quality* untuk Mencapai Kepuasan Konsumen Industri *Hospitality*, *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 3, No. 1, Maret: pp 61-71.
- Thurau, T.H., M.F. Langer, & U. Hansen, 2001, Modelling and Managing Student Loyalty. An Approach Based on the Concept of Relationship Quality. *Journal of Service Research*, Vol. 3, No. 4, pp. 331-344.
- Tjiptono, Fandi., 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandi., 2001, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi., 2007, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi.

- Webster, Cynthia, 1991. "Influences Upon Consumer Expectations of Services" *Journal of Services Marketing*, Vol 5 (1) p. 5 – 17.
- Wibisono, Dermawan., 2000, *Seri Komunikasi Profesional Riset Bisnis*, Edisi Pertama, Jakarta: BPFE.
- Wisnalmawati, 2005, Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, No. 3, Jilid 10.
- Yazid., 2006, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas., *Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol.8, Juni: pp 113-127.
- Zeithaml, Valarie A., and Mary Jo Bitner, 1996, ***Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm***, 3rd edition, New York: Mc Graw-Hill, Inc.
- Zeithaml, Valarie A.; Berry, Leonard L.; Parasuraman, A., 1996, The Behavioral Consequences of Service Quality, *Journal of Marketing*, Vol. 60 (April), pp. 31-46.
- Zeithaml et al., 1996, Measuring The Quality of Relationship in Customer Service: An Empirical Study, *European, Journal of Marketing*.
- Zulganef, 2002, Hubungan antara Sikap terhadap Bukti Fisik, Proses, dan Karyawan dengan Kualitas Keterhubungan, serta Perannya dalam Menimbulkan Niat Ulang Membeli dan Loyalitas, ***Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen***, Vol. 2, No. 3, September: pp 98-115.

No. Responden:

Kuesioner

Yth. Para Responden

Saya adalah mahasiswa FE Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala yang sedang melakukan penelitian tentang “Analisis Pengaruh *Service Quality*, *Satisfaction* dan *Trust* terhadap Loyalitas Pelanggan di Restaurant Noodle House Surabaya”.

Data dan informasi yang anda berikan merupakan hal yang sangat berharga, oleh karena itu kesediaan dan kejujuran anda dalam menjawab kuesioner ini sangat saya harapkan. Data dan informasi yang anda berikan akan saya jamin kerahasiaannya dan semata-mata digunakan untuk kegiatan ilmiah.

Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,
Stephanie

Petunjuk Pengisian :

- Pengisian dilakukan dengan memberi tanda silang (x) pada jawaban yang menurut Anda paling sesuai
- 1. Apakah Anda berusia ≥ 17 tahun?
 - a. Ya
 - b. Tidak
- 2. Apakah Anda pernah makan di Restaurant Noodle House Surabaya (minimum sekali) dalam dua bulan terakhir?
 - a. Ya
 - b. Tidak
- 3. Apakah Anda berdomisili di Surabaya?
 - a. Ya
 - b. Tidak

Jika pernyataan Anda pada no 1, 2, dan 3 adalah Ya, silakan melanjutkan ke pertanyaan berikut.

1. Jenis kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia :
 - a. 17 – < 25 tahun
 - b. 25 – < 35 tahun
 - c. 35 – < 45 tahun
 - d. 45 – < 55 tahun
 - e. ≥ 55 tahun
3. Tingkat pendidikan terakhir Anda:
 - a. SMU
 - b. DIPLOMA
 - c. S1
 - d. S2
 - e. S3
4. Pendapatan per bulan:
 - a. < Rp. 1.000.000
 - b. Rp. 1.000.000 – < Rp. 2.500.000
 - c. Rp. 2.500.000 – < Rp. 5.000.000
 - d. Rp. 5.000.000 – < Rp. 7.500.000
 - e. \geq Rp. 7.500.000

Petunjuk Pengisian :

- Pengisian dengan memberi tanda silang (x) pada jawaban yang menurut Anda paling sesuai
- Keterangan Pilihan Jawaban:
 1. STSS : Sangat Tidak Setuju Sekali
 2. STS : Sangat Tidak Setuju
 3. TS : Tidak Setuju
 4. N : Netral
 5. S : Setuju
 6. SS : Sangat Setuju
 7. SSS : Sangat Setuju Sekali

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban						
		STSS	STS	TS	N	S	SS	SSS
SQ1	Restaurant Noodle House Surabaya memiliki perlengkapan yang tampak modern.							
SQ2	Fasilitas fisik Restaurant Noodle House Surabaya secara visual menarik.							
SQ3	Karyawan Restaurant Noodle House Surabaya selalu berpenampilan rapi.							
SQ4	Bahan makan dan peralatan yang digunakan untuk melayani pelanggan secara visual menarik.							
SQ5	Jika Restaurant Noodle House Surabaya telah berjanji pada pelanggannya, selalu ditepati.							
SQ6	Ketika seorang pelanggan memiliki masalah, Restaurant Noodle House Surabaya menunjukkan niat yang tulus dalam menyelesaikan masalah tersebut.							
SQ7	Restaurant Noodle House Surabaya melakukan layanan tepat waktu.							
SQ8	Catatan pemesanan dan perhitungan pembayaran Restaurant Noodle House Surabaya tepat dan akurat.							
SQ9	Karyawan Restaurant Noodle House Surabaya selalu menginformasikan kepada pelanggan kapan layanan akan diberikan.							
SQ10	Karyawan Restaurant Noodle House Surabaya cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.							
SQ11	Karyawan Restaurant Noodle House Surabaya bersedia untuk membantu pelanggan.							

No.	Pernyataan	STSS	STS	TS	N	S	SS	SSS
SQ 12	Karyawan Restaurant Noodle House Surabaya tidak pernah merasa keberatan untuk merespon permintaan pelanggan.							
SQ 13	Perilaku karyawan membuat saya percaya pada Restaurant Noodle House Surabaya.							
SQ 14	Saya merasa nyaman makan di Restaurant Noodle House Surabaya.							
SQ 15	Karyawan Restaurant Noodle House Surabaya selalu berlaku sopan.							
SQ 16	Karyawan Restaurant Noodle House Surabaya memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.							
SQ 17	Restaurant Noodle House Surabaya memberikan perhatian pribadi kepada pelanggannya.							
SQ 18	Karyawan Restaurant Noodle House Surabaya memberikan perhatian secara personal kepada pelanggannya.							
SQ 19	Restaurant Noodle House Surabaya memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya.							
SQ 20	Restaurant Noodle House Surabaya menempatkan kepentingan-kepentingan pelanggannya dalam setiap pelayanannya.							
SQ 21	Jam operasi Restaurant Noodle House Surabaya cocok digunakan untuk semua pelanggan.							
S1	Saya merasa puas dengan keputusan saya datang di Restaurant Noodle House Surabaya.							

No.	Pernyataan	STSS	STS	TS	N	S	SS	SSS
S2	Pilihan saya untuk makan di Restaurant Noodle House Surabaya adalah salah satu pilihan yang bijaksana.							
S3	Saya pikir saya melakukan hal yang benar ketika memutuskan makan di Restaurant Noodle House Surabaya.							
S4	Saya merasa bahwa pengalaman saya dengan Restaurant Noodle House Surabaya merupakan sesuatu yang menyenangkan.							
T1	Integritas adalah kata yang saya gunakan saat menggambarkan Restaurant Noodle House Surabaya.							
T2	Saya percaya bahwa staff Restaurant Noodle House Surabaya selalu melakukan yang terbaik.							
T3	Saya percaya Restaurant Noodle House Surabaya sepenuhnya.							
T4	Restaurant Noodle House Surabaya selalu menepati janji-janji mereka kepada pelanggannya.							
L1	Saya mengatakan hal-hal positif tentang Restaurant Noodle House Surabaya kepada orang lain.							
L2	Saya dengan senang hati akan merekomendasikan Restaurant Noodle House Surabaya kepada orang lain.							
L3	Saya berniat untuk berkunjung lagi di Restaurant Noodle House Surabaya pada masa mendatang.							

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam membantu saya mengisi kuesioner.

Lampiran 2

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	Karakteristik Responden			
	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Pendapatan per bulan
1	1	2	3	3
2	1	2	3	4
3	1	5	2	3
4	2	3	1	1
5	2	1	2	3
6	1	2	3	3
7	1	3	2	4
8	2	2	4	5
9	2	4	2	2
10	2	1	2	2
11	1	1	3	3
12	2	3	3	3
13	1	2	1	1
14	1	2	1	1
15	2	3	2	2
16	2	1	5	5
17	1	3	2	3
18	1	2	3	4
19	2	1	2	2
20	1	3	3	4
21	1	2	1	1
22	2	1	1	1
23	1	2	3	4
24	1	3	2	4
25	2	1	3	3
26	1	5	3	4
27	1	2	1	1
28	1	2	2	4
29	2	1	3	3
30	1	3	1	1
31	1	1	3	4
32	1	1	3	4
33	1	3	1	2
34	2	3	2	2

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	Karakteristik Responden			
	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Pendapatan per bulan
35	2	1	2	2
36	1	2	1	1
37	1	1	1	1
38	1	3	3	3
39	1	2	3	4
40	1	1	2	2
41	2	1	4	5
42	1	2	3	4
43	2	3	1	1
44	1	1	3	3
45	2	1	3	5
46	1	3	1	4
47	2	1	3	2
48	2	3	2	4
49	2	3	1	1
50	1	2	3	2
51	1	3	3	2
52	1	1	1	1
53	2	3	3	3
54	2	4	3	3
55	1	2	1	2
56	1	1	3	4
57	1	3	3	4
58	1	2	2	3
59	2	2	3	3
60	2	1	3	4
61	1	2	1	2
62	1	4	1	2
63	2	1	3	4
64	1	3	1	2
65	2	3	3	4
66	1	4	5	5
67	2	1	2	2
68	1	3	3	3

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	Karakteristik Responden			
	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Pendapatan per bulan
69	2	1	1	2
70	2	3	3	4
71	1	3	1	1
72	2	2	3	3
73	2	2	1	1
74	1	2	3	4
75	2	3	3	3
76	1	1	2	3
77	1	4	1	1
78	2	3	4	4
79	1	3	1	2
80	1	4	3	4
81	2	1	2	3
82	1	2	3	4
83	2	3	1	2
84	1	3	3	4
85	2	3	3	3
86	2	3	5	5
87	1	2	1	3
88	1	2	1	1
89	1	3	2	4
90	2	3	3	3
91	1	2	1	4
92	1	1	3	4
93	2	3	3	3
94	1	2	4	5
95	2	2	3	3
96	1	3	1	4
97	2	2	3	3
98	2	2	2	3
99	2	3	3	4
100	2	2	3	4

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	<i>Service Quality</i>							
	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	SQ6	SQ7	SQ8
1	6	5	5	6	7	6	6	7
2	5	6	5	5	6	5	7	6
3	4	4	4	4	5	4	5	5
4	4	6	6	4	5	6	5	5
5	6	6	7	6	7	6	7	7
6	6	5	6	5	6	6	6	6
7	5	4	6	4	5	5	6	5
8	5	5	6	5	5	5	7	5
9	5	5	7	5	5	5	7	5
10	5	5	5	5	5	6	6	6
11	4	4	5	4	6	6	5	5
12	6	5	7	6	6	7	6	7
13	4	4	4	4	4	6	5	5
14	6	6	6	6	6	7	5	7
15	6	5	7	6	7	7	6	7
16	5	6	7	5	7	7	5	6
17	5	6	7	5	7	6	7	7
18	4	4	6	4	4	5	6	6
19	5	5	7	5	5	6	7	7
20	5	5	7	5	5	7	7	7
21	4	4	4	4	4	6	5	5
22	5	6	6	6	5	7	6	6
23	5	5	5	5	5	6	7	7
24	5	5	5	5	5	6	6	6
25	6	5	6	6	6	7	7	6
26	4	4	6	4	4	6	6	4
27	6	7	7	6	6	7	6	6
28	5	6	6	5	5	6	5	5
29	4	5	5	4	6	5	7	6
30	6	6	6	4	6	7	6	6
31	5	5	5	5	6	6	6	5
32	6	5	6	6	5	6	5	6
33	5	6	6	6	7	7	7	7
34	5	5	5	5	6	7	6	6
35	4	5	4	4	6	6	5	6

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	<i>Service Quality</i>							
	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	SQ6	SQ7	SQ8
36	4	5	4	5	5	5	6	5
37	5	6	5	5	7	7	7	6
38	5	6	6	6	6	6	7	6
39	4	5	4	5	4	5	5	5
40	4	5	5	5	5	6	5	7
41	5	6	5	5	5	6	6	7
42	6	6	5	6	5	7	7	7
43	5	6	6	5	6	7	7	6
44	4	4	5	4	5	6	6	5
45	5	5	5	5	5	7	7	6
46	5	5	5	5	5	7	5	6
47	6	6	6	6	7	6	5	5
48	5	6	6	5	5	6	5	7
49	4	4	5	4	4	5	4	6
50	5	5	5	5	5	6	5	7
51	5	5	5	5	5	6	6	7
52	6	5	6	6	5	7	5	5
53	5	6	6	6	7	7	7	7
54	5	5	5	5	6	6	5	6
55	5	5	5	5	5	7	6	5
56	5	5	5	5	5	7	6	5
57	6	6	6	6	5	6	7	5
58	6	5	6	5	6	6	6	7
59	6	5	5	6	5	7	7	6
60	5	6	7	6	7	6	7	6
61	5	5	6	5	6	5	6	6
62	4	4	4	4	6	4	6	6
63	5	5	5	5	7	7	6	7
64	5	5	5	5	5	7	6	6
65	6	5	6	6	5	6	6	7
66	5	6	6	6	7	7	7	5
67	5	5	5	5	6	6	6	6
68	5	6	5	6	6	6	6	6
69	4	5	4	5	4	5	4	5
70	6	6	6	6	5	6	7	7

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	<i>Service Quality</i>							
	SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	SQ6	SQ7	SQ8
71	6	5	6	5	6	6	6	7
72	5	4	5	4	5	5	6	6
73	5	6	6	5	5	6	7	7
74	4	4	5	4	4	6	6	6
75	5	5	5	5	5	7	7	7
76	5	5	5	5	5	7	6	7
77	6	5	5	6	6	6	6	7
78	6	6	6	6	7	6	7	7
79	6	5	6	5	7	6	6	7
80	5	4	5	4	6	5	6	6
81	5	5	5	5	6	6	6	6
82	6	5	5	6	6	6	6	7
83	5	6	5	5	5	7	7	6
84	4	5	5	4	6	6	6	6
85	6	6	6	6	5	6	7	7
86	6	5	6	5	6	7	6	7
87	6	5	6	6	5	7	6	6
88	5	6	6	6	7	7	7	6
89	6	6	6	6	5	6	7	7
90	6	5	6	5	6	6	6	7
91	5	4	5	4	5	5	6	6
92	6	6	6	6	5	6	7	7
93	4	4	6	4	4	5	6	6
94	5	6	5	6	6	6	7	6
95	4	5	4	5	4	5	5	6
96	4	5	6	5	5	5	5	6
97	6	5	5	6	6	6	6	7
98	6	5	5	6	6	6	6	7
99	4	4	6	4	4	5	6	5
100	6	6	6	6	5	6	7	7

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	<i>Service Quality</i>							
	SQ9	SQ10	SQ11	SQ12	SQ13	SQ14	SQ15	SQ16
1	7	7	5	7	5	6	6	6
2	6	6	6	5	6	6	5	6
3	5	7	5	6	5	5	7	7
4	6	6	5	5	5	5	5	5
5	7	7	6	7	7	6	7	6
6	7	7	7	6	6	7	6	7
7	5	5	6	5	5	5	5	6
8	6	6	6	7	5	6	6	6
9	7	6	7	7	5	7	7	7
10	6	5	6	6	5	6	6	7
11	5	5	5	5	5	5	5	5
12	6	7	7	6	6	7	7	7
13	5	5	6	6	6	5	5	6
14	5	7	7	6	7	5	7	7
15	6	7	7	7	7	7	7	7
16	5	7	6	7	6	6	5	6
17	7	6	6	6	7	7	5	6
18	6	5	5	5	6	6	5	5
19	7	7	6	5	7	7	7	6
20	7	7	7	7	7	6	7	7
21	5	5	6	6	5	5	5	5
22	7	6	7	6	7	7	6	6
23	6	7	6	6	6	6	7	7
24	6	5	6	6	6	6	6	6
25	6	6	7	7	6	6	6	6
26	6	4	6	6	4	4	6	5
27	6	6	6	7	6	7	7	6
28	5	5	5	6	5	6	6	5
29	5	5	7	5	6	5	5	7
30	7	7	6	7	6	7	7	6
31	6	6	6	6	5	6	6	6
32	7	7	6	7	7	7	6	6
33	7	6	7	6	6	6	7	7
34	6	6	6	6	7	7	5	6
35	6	6	5	5	6	6	5	5

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	<i>Service Quality</i>							
	SQ9	SQ10	SQ11	SQ12	SQ13	SQ14	SQ15	SQ16
36	5	6	5	7	5	5	7	5
37	6	7	7	7	7	6	7	7
38	6	6	6	6	6	6	6	6
39	6	6	5	4	4	5	4	5
40	5	5	6	5	5	7	5	7
41	6	6	6	5	5	7	5	7
42	5	7	7	5	5	7	7	7
43	6	7	7	6	7	7	6	6
44	5	5	6	5	6	6	6	5
45	6	6	7	6	6	6	6	6
46	6	6	7	6	7	7	6	6
47	5	7	7	7	7	7	7	6
48	5	6	7	5	7	6	6	7
49	4	5	6	4	6	5	5	6
50	5	6	7	5	7	6	6	7
51	7	6	7	6	7	6	5	7
52	7	7	6	5	6	7	6	6
53	6	6	7	6	6	7	6	6
54	7	7	6	7	5	5	5	5
55	7	6	7	6	6	6	7	6
56	6	6	7	6	7	7	6	6
57	5	7	6	7	6	6	7	6
58	7	5	7	6	6	6	6	7
59	7	7	7	7	7	7	7	7
60	6	7	7	6	6	6	6	6
61	7	6	6	7	5	5	7	7
62	5	4	6	5	6	4	5	5
63	6	5	7	6	7	5	6	6
64	6	5	7	6	7	6	7	7
65	7	5	6	7	6	7	7	6
66	6	7	7	5	7	5	6	6
67	7	5	6	7	5	7	6	6
68	7	7	6	7	7	6	6	6
69	6	5	5	6	5	6	5	5
70	5	7	7	7	7	7	7	6

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	<i>Service Quality</i>							
	SQ9	SQ10	SQ11	SQ12	SQ13	SQ14	SQ15	SQ16
71	7	6	7	7	6	7	6	7
72	5	6	6	5	6	5	7	6
73	7	6	7	6	7	6	6	7
74	5	6	6	5	6	5	5	6
75	7	7	7	7	7	6	6	7
76	6	7	7	6	7	6	6	6
77	6	7	7	6	7	7	7	6
78	7	7	7	7	6	7	7	6
79	6	5	7	6	6	7	6	7
80	6	4	6	6	6	5	7	6
81	6	6	7	6	7	6	6	5
82	6	7	7	7	7	7	7	6
83	7	6	6	6	6	6	6	6
84	6	5	7	5	7	6	7	5
85	7	7	7	7	6	7	7	6
86	7	7	6	7	7	6	7	7
87	6	7	6	7	6	6	6	6
88	6	6	7	6	5	7	7	6
89	7	7	7	7	7	7	5	6
90	7	6	6	7	6	6	6	7
91	6	6	6	5	6	6	5	6
92	7	7	7	7	6	7	5	6
93	6	6	6	5	6	6	6	5
94	7	6	6	6	7	6	5	6
95	5	6	5	6	5	6	5	5
96	6	6	7	6	7	6	6	6
97	7	7	7	7	7	7	6	6
98	7	7	5	7	6	7	6	6
99	6	5	5	5	6	5	5	5
100	5	7	6	7	7	6	6	6

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	<i>Service Quality</i>						Rata2 SQ
	SQ17	SQ18	SQ19	SQ20	SQ21	Total SQ	
1	7	7	6	6	5	128	6.10
2	6	6	7	7	6	123	5.86
3	5	5	6	5	5	108	5.14
4	6	5	6	5	5	110	5.24
5	7	7	7	7	6	139	6.62
6	7	7	6	6	6	131	6.24
7	6	6	6	5	5	110	5.24
8	6	7	6	5	7	122	5.81
9	7	7	7	5	7	130	6.19
10	6	6	5	6	6	119	5.67
11	6	5	5	6	5	106	5.05
12	5	7	7	5	6	133	6.33
13	4	6	4	4	5	103	4.90
14	6	7	6	6	7	132	6.29
15	7	7	7	7	7	141	6.71
16	6	6	7	7	6	128	6.10
17	7	7	6	7	5	132	6.29
18	6	7	5	6	5	111	5.29
19	7	6	7	7	5	131	6.24
20	7	7	6	7	6	136	6.48
21	5	6	4	5	5	103	4.90
22	6	7	6	6	6	130	6.19
23	6	6	5	7	7	127	6.05
24	7	7	6	6	6	122	5.81
25	7	7	7	6	6	132	6.29
26	6	6	6	6	6	109	5.19
27	7	7	6	7	7	136	6.48
28	6	7	6	6	6	117	5.57
29	5	6	5	6	6	115	5.48
30	7	7	6	6	6	132	6.29
31	6	6	5	7	7	121	5.76
32	7	7	6	7	7	132	6.29
33	7	6	6	7	6	135	6.43
34	6	6	6	6	7	125	5.95
35	5	5	5	5	6	110	5.24

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	<i>Service Quality</i>						Rata2 SQ
	SQ17	SQ18	SQ19	SQ20	SQ21	Total SQ	
36	5	6	7	7	5	114	5.43
37	7	7	7	7	7	137	6.52
38	6	7	6	6	6	127	6.05
39	5	6	4	6	6	103	4.90
40	7	7	5	5	6	117	5.57
41	6	6	6	6	5	121	5.76
42	6	7	7	7	6	132	6.29
43	7	7	6	7	5	132	6.29
44	7	6	6	6	5	113	5.38
45	6	6	6	5	6	123	5.86
46	6	7	6	7	7	127	6.05
47	7	7	7	6	7	134	6.38
48	7	7	6	7	5	126	6.00
49	6	6	5	6	4	104	4.95
50	7	6	6	5	5	121	5.76
51	7	7	6	7	6	128	6.10
52	6	6	7	7	5	126	6.00
53	6	7	7	7	7	135	6.43
54	6	7	6	6	6	121	5.76
55	7	6	5	5	5	122	5.81
56	7	7	5	7	7	127	6.05
57	7	7	5	6	6	128	6.10
58	7	6	6	7	6	129	6.14
59	7	7	6	7	7	137	6.52
60	6	7	6	7	6	132	6.29
61	7	6	6	6	5	124	5.90
62	5	5	5	6	4	103	4.90
63	7	6	6	5	5	124	5.90
64	7	6	7	7	6	128	6.10
65	6	7	7	7	7	132	6.29
66	7	7	6	7	5	130	6.19
67	6	6	7	6	6	124	5.90
68	6	7	7	6	6	130	6.19
69	5	5	6	5	5	105	5.00
70	6	7	7	6	7	135	6.43

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	<i>Service Quality</i>						Rata2 SQ
	SQ17	SQ18	SQ19	SQ20	SQ21	Total SQ	
71	7	6	7	7	7	134	6.38
72	6	6	4	6	5	113	5.38
73	6	7	6	7	6	131	6.24
74	5	6	6	6	5	111	5.29
75	7	7	7	5	7	133	6.33
76	7	6	7	7	6	129	6.14
77	7	7	7	6	6	133	6.33
78	7	7	7	6	7	139	6.62
79	7	7	6	7	6	131	6.24
80	6	6	6	6	5	116	5.52
81	7	6	7	6	6	125	5.95
82	7	7	7	6	7	135	6.43
83	6	6	6	7	6	126	6.00
84	7	5	5	6	5	118	5.62
85	7	6	7	6	6	135	6.43
86	6	7	7	7	7	136	6.48
87	7	7	7	7	6	131	6.24
88	6	7	6	7	6	132	6.29
89	7	7	7	6	7	136	6.48
90	7	7	6	7	6	131	6.24
91	6	6	6	6	6	116	5.52
92	7	7	7	6	7	135	6.43
93	6	6	6	5	6	114	5.43
94	6	7	6	6	6	127	6.05
95	6	6	6	5	6	110	5.24
96	7	6	5	7	6	122	5.81
97	7	7	7	6	6	134	6.38
98	7	6	7	6	5	129	6.14
99	6	6	5	5	6	108	5.14
100	7	6	7	6	6	131	6.24

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	<i>Satisfaction</i>					
	S1	S2	S3	S4	Total S	Rata2 S
1	6	6	6	5	23	5.75
2	6	5	5	6	22	5.5
3	5	5	5	6	21	5.25
4	5	5	5	5	20	5
5	7	7	7	7	28	7
6	7	6	6	7	26	6.5
7	5	6	5	5	21	5.25
8	6	5	5	6	22	5.5
9	5	5	6	5	21	5.25
10	6	5	6	6	23	5.75
11	5	5	6	5	21	5.25
12	6	7	6	6	25	6.25
13	5	6	5	5	21	5.25
14	7	6	6	7	26	6.5
15	7	7	7	7	28	7
16	5	6	6	6	23	5.75
17	7	6	7	6	26	6.5
18	5	6	6	6	23	5.75
19	6	5	6	7	24	6
20	7	7	7	6	27	6.75
21	5	6	5	5	21	5.25
22	6	6	6	5	23	5.75
23	5	6	5	6	22	5.5
24	6	5	5	6	22	5.5
25	7	6	7	7	27	6.75
26	5	6	6	5	22	5.5
27	7	7	7	6	27	6.75
28	7	6	6	7	26	6.5
29	5	6	5	6	22	5.5
30	7	6	7	7	27	6.75
31	7	6	7	6	26	6.5
32	7	7	6	6	26	6.5
33	7	6	6	7	26	6.5
34	6	5	5	6	22	5.5
35	5	6	6	6	23	5.75

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	<i>Satisfaction</i>					
	S1	S2	S3	S4	Total S	Rata2 S
36	6	7	7	7	27	6.75
37	7	7	7	6	27	6.75
38	6	5	6	6	23	5.75
39	5	6	5	6	22	5.5
40	5	5	6	6	22	5.5
41	6	5	5	6	22	5.5
42	7	6	7	7	27	6.75
43	7	6	6	7	26	6.5
44	5	6	6	5	22	5.5
45	5	6	6	6	23	5.75
46	6	6	5	5	22	5.5
47	6	7	6	6	25	6.25
48	6	6	6	5	23	5.75
49	5	5	5	5	20	5
50	6	5	5	6	22	5.5
51	4	5	5	5	19	4.75
52	5	5	5	6	21	5.25
53	6	7	7	6	26	6.5
54	6	5	5	6	22	5.5
55	6	5	5	6	22	5.5
56	6	5	6	6	23	5.75
57	6	6	6	5	23	5.75
58	6	5	5	6	22	5.5
59	7	7	6	7	27	6.75
60	6	6	6	6	24	6
61	7	6	6	6	25	6.25
62	5	6	5	5	21	5.25
63	7	6	7	7	27	6.75
64	5	6	6	6	23	5.75
65	7	6	6	6	25	6.25
66	6	6	6	7	25	6.25
67	6	5	5	6	22	5.5
68	6	7	6	6	25	6.25
69	5	6	5	5	21	5.25
70	7	7	7	6	27	6.75

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	<i>Satisfaction</i>					
	S1	S2	S3	S4	Total S	Rata2 S
71	7	6	5	6	24	6
72	6	7	6	6	25	6.25
73	5	5	5	5	20	5
74	6	6	5	6	23	5.75
75	6	7	6	6	25	6.25
76	5	6	6	6	23	5.75
77	7	7	6	7	27	6.75
78	7	7	7	7	28	7
79	6	7	6	6	25	6.25
80	6	5	5	6	22	5.5
81	6	5	5	6	22	5.5
82	7	7	6	7	27	6.75
83	7	7	7	7	28	7
84	6	6	5	5	22	5.5
85	7	7	6	7	27	6.75
86	7	6	7	7	27	6.75
87	6	5	6	6	23	5.75
88	6	7	6	6	25	6.25
89	7	7	7	6	27	6.75
90	7	6	7	6	26	6.5
91	5	5	5	6	21	5.25
92	7	7	6	7	27	6.75
93	7	7	7	7	28	7
94	6	5	5	6	22	5.5
95	5	5	6	6	22	5.5
96	6	5	5	6	22	5.5
97	6	7	7	6	26	6.5
98	5	6	6	6	23	5.75
99	5	5	6	5	21	5.25
100	7	7	6	7	27	6.75

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	<i>Trust</i>					
	T1	T2	T3	T4	Total T	Rata2 T
1	4	5	5	4	18	4.5
2	4	4	5	5	18	4.5
3	4	5	5	5	19	4.75
4	5	5	5	6	21	5.25
5	6	7	6	6	25	6.25
6	6	6	5	5	22	5.5
7	5	5	6	5	21	5.25
8	6	5	6	5	22	5.5
9	6	5	6	6	23	5.75
10	5	6	5	5	21	5.25
11	5	6	5	5	21	5.25
12	6	5	6	5	22	5.5
13	5	5	5	4	19	4.75
14	6	5	6	5	22	5.5
15	6	6	6	7	25	6.25
16	5	6	5	6	22	5.5
17	5	6	6	5	22	5.5
18	5	5	5	6	21	5.25
19	6	7	7	6	26	6.5
20	5	5	6	5	21	5.25
21	4	5	4	5	18	4.5
22	6	6	6	6	24	6
23	5	5	6	5	21	5.25
24	5	5	5	6	21	5.25
25	6	7	6	6	25	6.25
26	5	5	6	6	22	5.5
27	5	6	6	7	24	6
28	6	5	5	6	22	5.5
29	6	5	5	5	21	5.25
30	6	5	6	7	24	6
31	5	6	6	6	23	5.75
32	5	5	6	6	22	5.5
33	5	6	7	6	24	6
34	5	5	6	6	22	5.5
35	4	5	5	5	19	4.75

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	<i>Trust</i>					
	T1	T2	T3	T4	Total T	Rata2 T
36	6	7	7	7	27	6.75
37	7	7	7	6	27	6.75
38	6	5	6	6	23	5.75
39	5	6	5	6	22	5.5
40	5	5	6	6	22	5.5
41	5	6	5	6	22	5.5
42	6	7	7	6	26	6.5
43	7	6	7	7	27	6.75
44	5	5	6	5	21	5.25
45	6	5	5	6	22	5.5
46	6	6	5	5	22	5.5
47	6	6	6	7	25	6.25
48	6	5	6	6	23	5.75
49	5	5	5	5	20	5
50	6	5	5	6	22	5.5
51	4	5	5	5	19	4.75
52	5	5	5	6	21	5.25
53	6	7	6	6	25	6.25
54	5	6	6	5	22	5.5
55	5	6	5	6	22	5.5
56	5	6	5	6	22	5.5
57	5	6	6	5	22	5.5
58	6	5	5	6	22	5.5
59	6	6	7	7	26	6.5
60	6	6	6	6	24	6
61	7	6	6	6	25	6.25
62	5	6	5	5	21	5.25
63	6	6	7	6	25	6.25
64	6	7	6	6	25	6.25
65	7	6	6	7	26	6.5
66	6	6	6	6	24	6
67	6	5	5	5	21	5.25
68	6	6	7	6	25	6.25
69	5	5	6	5	21	5.25
70	7	6	7	6	26	6.5

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	<i>Trust</i>					
	T1	T2	T3	T4	Total T	Rata2 T
71	6	7	6	7	26	6.5
72	6	5	5	5	21	5.25
73	6	7	7	5	25	6.25
74	5	6	5	5	21	5.25
75	6	6	7	6	25	6.25
76	6	6	5	5	22	5.5
77	6	6	6	7	25	6.25
78	7	7	7	7	28	7
79	6	7	6	6	25	6.25
80	6	5	5	6	22	5.5
81	6	5	5	6	22	5.5
82	7	6	7	7	27	6.75
83	5	6	5	5	21	5.25
84	6	6	6	5	23	5.75
85	6	5	5	6	22	5.5
86	7	7	6	7	27	6.75
87	6	5	6	6	23	5.75
88	6	7	6	6	25	6.25
89	7	6	7	6	26	6.5
90	6	6	7	6	25	6.25
91	5	6	6	7	24	6
92	6	7	6	6	25	6.25
93	6	5	5	6	22	5.5
94	6	5	5	6	22	5.5
95	5	5	6	6	22	5.5
96	6	6	6	5	23	5.75
97	7	7	7	6	27	6.75
98	5	6	6	6	23	5.75
99	5	6	5	6	22	5.5
100	6	7	7	6	26	6.5

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	Loyalitas				
	L1	L2	L3	Total L	Rata2 L
1	5	6	6	17	5.67
2	6	6	5	17	5.67
3	6	6	5	17	5.67
4	5	5	6	16	5.33
5	7	7	7	21	7
6	6	7	7	20	6.67
7	5	5	6	16	5.33
8	5	6	6	17	5.67
9	7	7	7	21	7
10	5	6	6	17	5.67
11	5	5	6	16	5.33
12	7	7	6	20	6.67
13	5	6	5	16	5.33
14	7	7	7	21	7
15	6	6	6	18	6
16	5	6	5	16	5.33
17	5	6	6	17	5.67
18	5	5	5	15	5
19	6	7	7	20	6.67
20	7	7	6	20	6.67
21	6	5	5	16	5.33
22	6	6	5	17	5.67
23	6	5	6	17	5.67
24	6	5	5	16	5.33
25	7	6	6	19	6.33
26	5	5	5	15	5
27	6	6	7	19	6.33
28	5	5	6	16	5.33
29	5	5	5	15	5
30	5	6	7	18	6
31	6	6	6	18	6
32	5	6	6	17	5.67
33	6	7	6	19	6.33
34	6	5	6	17	5.67
35	6	7	6	19	6.33

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	Loyalitas				
	L1	L2	L3	Total L	Rata2 L
36	7	7	7	21	7
37	7	7	6	20	6.67
38	5	6	6	17	5.67
39	6	5	6	17	5.67
40	5	6	6	17	5.67
41	6	6	6	18	6
42	6	7	7	20	6.67
43	6	6	7	19	6.33
44	5	6	6	17	5.67
45	6	6	5	17	5.67
46	6	6	6	18	6
47	6	7	7	20	6.67
48	5	6	6	17	5.67
49	6	5	5	16	5.33
50	6	5	5	16	5.33
51	7	6	7	20	6.67
52	6	5	6	17	5.67
53	6	7	7	20	6.67
54	5	5	5	15	5
55	5	6	5	16	5.33
56	6	5	6	17	5.67
57	6	5	6	17	5.67
58	6	5	6	17	5.67
59	7	7	7	21	7
60	7	6	7	20	6.67
61	7	6	6	19	6.33
62	5	6	5	16	5.33
63	6	6	7	19	6.33
64	6	7	6	19	6.33
65	7	6	6	19	6.33
66	6	6	6	18	6
67	5	6	6	17	5.67
68	6	6	5	17	5.67
69	6	6	5	17	5.67
70	7	6	7	20	6.67

Lampiran 2 (Lanjutan)

Hasil Pengisian Kuesioner

No.	Loyalitas				
	L1	L2	L3	Total L	Rata2 L
71	6	7	7	20	6.67
72	5	6	6	17	5.67
73	6	5	6	17	5.67
74	6	6	5	17	5.67
75	6	7	7	20	6.67
76	6	5	6	17	5.67
77	6	7	6	19	6.33
78	7	7	7	21	7
79	6	6	6	18	6
80	6	6	5	17	5.67
81	7	7	6	20	6.67
82	7	6	7	20	6.67
83	5	6	5	16	5.33
84	6	6	6	18	6
85	6	5	5	16	5.33
86	7	7	6	20	6.67
87	6	5	6	17	5.67
88	6	7	6	19	6.33
89	6	7	6	19	6.33
90	7	6	7	20	6.67
91	6	5	5	16	5.33
92	7	7	6	20	6.67
93	7	7	7	21	7
94	6	5	5	16	5.33
95	5	5	6	16	5.33
96	6	5	5	16	5.33
97	6	7	7	20	6.67
98	7	6	7	20	6.67
99	6	5	5	16	5.33
100	6	6	7	19	6.33

Lampiran 3

Frequencies

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	56	56.0	56.0	56.0
	Perempuan	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - < 25 tahun	26	26.0	26.0	26.0
	25 – < 35 tahun	31	31.0	31.0	57.0
	35 – < 45 tahun	35	35.0	35.0	92.0
	45 – < 55 tahun	6	6.0	6.0	98.0
	> 55 tahun	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMU	28	28.0	28.0	28.0
	DIPLOMA	20	20.0	20.0	48.0
	S1	45	45.0	45.0	93.0
	S2	4	4.0	4.0	97.0
	S3	3	3.0	3.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 3 (Lanjutan)

Pendapatan per bulan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp. 1.000.000	16	16.0	16.0	16.0
Rp. 1.000.000 – < Rp. 2.500.000	19	19.0	19.0	35.0
Rp. 2.500.000 – < Rp. 5.000.000	27	27.0	27.0	62.0
Rp. 5.000.000 – < Rp. 7.500.000	31	31.0	31.0	93.0
> Rp. 7.500.000	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 4

Correlations

		SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	SQ6
SQ1	Pearson Correlation	1	.456**	.466**	.728**	.423**	.447**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
SQ2	Pearson Correlation	.456**	1	.412**	.660**	.441**	.453**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
SQ3	Pearson Correlation	.466**	.412**	1	.369**	.323**	.287**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.001	.004
	N	100	100	100	100	100	100
SQ4	Pearson Correlation	.728**	.660**	.369**	1	.398**	.459**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
SQ5	Pearson Correlation	.423**	.441**	.323**	.398**	1	.322**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.001
	N	100	100	100	100	100	100
SQ6	Pearson Correlation	.447**	.453**	.287**	.459**	.322**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.001	
	N	100	100	100	100	100	100
SQ7	Pearson Correlation	.342**	.382**	.358**	.355**	.296**	.233*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	.020
	N	100	100	100	100	100	100
SQ8	Pearson Correlation	.507**	.305**	.242*	.410**	.324**	.258**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.015	.000	.001	.010
	N	100	100	100	100	100	100
SQ9	Pearson Correlation	.427**	.247*	.299**	.350**	.242*	.265**
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.003	.000	.015	.008
	N	100	100	100	100	100	100
SQ10	Pearson Correlation	.574**	.480**	.308**	.600**	.266**	.372**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.007	.000
	N	100	100	100	100	100	100

Lampiran 4 (lanjutan)

		SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	SQ6
SQ11	Pearson Correlation	.413**	.295**	.304**	.373**	.313**	.475**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.002	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100
SQ12	Pearson Correlation	.615**	.346**	.295**	.541**	.324**	.209**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.000	.001	.004
	N	100	100	100	100	100	100
SQ13	Pearson Correlation	.342**	.251*	.227*	.301**	.250*	.389**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.023	.002	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100
SQ14	Pearson Correlation	.597**	.457**	.354**	.571**	.234*	.415**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.019	.000
	N	100	100	100	100	100	100
SQ15	Pearson Correlation	.482**	.224*	.320**	.374**	.290**	.302**
	Sig. (2-tailed)	.000	.025	.001	.000	.003	.002
	N	100	100	100	100	100	100
SQ16	Pearson Correlation	.450**	.218*	.261**	.280**	.238*	.285**
	Sig. (2-tailed)	.000	.030	.009	.005	.017	.004
	N	100	100	100	100	100	100
SQ17	Pearson Correlation	.534**	.313**	.433**	.394**	.333**	.345**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
SQ18	Pearson Correlation	.588**	.440**	.478**	.601**	.257**	.400**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100
SQ19	Pearson Correlation	.579**	.394**	.374**	.556**	.339**	.303**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.002
	N	100	100	100	100	100	100
SQ20	Pearson Correlation	.368**	.376**	.348**	.357**	.363**	.340**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

Lampiran 4 (lanjutan)

		SQ1	SQ2	SQ3	SQ4	SQ5	SQ6
SQ21	Pearson Correlation	.479**	.361**	.273**	.464**	.171	.344**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.000	.088	.000
	N	100	100	100	100	100	100
SQ_Total	Pearson Correlation	.826**	.649**	.591**	.774**	.555**	.608**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 4 (lanjutan)

	SQ7	SQ8	SQ9	SQ10	SQ11	SQ12	SQ13	SQ14	SQ15
**	.342**	.507**	.427**	.574**	.413**	.615**	.342**	.597**	.482**
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**	.382**	.305**	.247**	.480**	.295**	.346**	.251*	.457**	.224*
	.000	.002	.013	.000	.003	.000	.012	.000	.025
	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**	.358**	.242*	.299**	.308**	.304**	.295**	.227*	.354**	.320**
	.000	.015	.003	.002	.002	.003	.023	.000	.001
	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**	.355**	.410**	.350**	.600**	.373**	.541**	.301**	.571**	.374**
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**	.296**	.324**	.242*	.266**	.313**	.324**	.250*	.234*	.290**
	.003	.001	.015	.007	.002	.001	.012	.019	.003
	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	.233*	.258**	.265**	.372**	.475**	.289**	.389**	.415**	.302**
	.020	.010	.008	.000	.000	.004	.000	.000	.002
	100	100	100	100	100	100	100	100	100
*	1	.300**	.373**	.282**	.403**	.295**	.229*	.251*	.325**
		.002	.000	.005	.000	.003	.022	.012	.001
	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**	.300**	1	.312**	.347**	.402**	.238*	.460**	.436**	.204*
	.002		.002	.000	.000	.017	.000	.000	.042
	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**	.373**	.312**	1	.293**	.189	.451**	.194	.413**	.174
	.000	.002		.003	.060	.000	.053	.000	.083
	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**	.282**	.347**	.293**	1	.251*	.446**	.372**	.441**	.343**
	.005	.000	.003		.012	.000	.000	.000	.000
	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**	.402**	.402**	.400	.254*	1	.205*	.552**	.275**	.204**

Lampiran 4 (lanjutan)

[illegible]

Lampiran 4 (lanjutan)

[illegible]

Lampiran 4 (lanjutan)

	SQ16	SQ17	SQ18	SQ19	SQ20	SQ21	SQ_Total
19*	.450**	.534**	.588**	.579**	.368**	.479**	.826**
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	100	100	100	100	100	100	100
2	.218*	.313**	.440**	.394**	.376**	.361**	.649**
	.030	.002	.000	.000	.000	.000	.000
	100	100	100	100	100	100	100
19*	.261**	.433**	.478**	.374**	.348**	.273**	.591**
	.009	.000	.000	.000	.000	.006	.000
	100	100	100	100	100	100	100
19*	.280**	.394**	.601**	.556**	.357**	.464**	.774**
	.005	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	100	100	100	100	100	100	100
19*	.238*	.333**	.257**	.339**	.363**	.171	.555**
	.017	.001	.010	.001	.000	.088	.000
	100	100	100	100	100	100	100
19*	.285**	.345**	.400**	.303**	.349**	.344**	.608**
	.004	.000	.000	.002	.000	.000	.000
	100	100	100	100	100	100	100
19*	.275**	.296**	.365**	.325**	.285**	.298**	.555**
	.006	.003	.000	.001	.004	.003	.000
	100	100	100	100	100	100	100
2	.512**	.383**	.329**	.410**	.299**	.219*	.603**
	.000	.000	.001	.000	.002	.029	.000
	100	100	100	100	100	100	100
	.213*	.398**	.291**	.337**	.263**	.297**	.540**
	.033	.000	.003	.001	.008	.003	.000
	100	100	100	100	100	100	100
19*	.284**	.323**	.427**	.474**	.255*	.372**	.655**
	.004	.001	.000	.000	.011	.000	.000
	100	100	100	100	100	100	100

Lampiran 4 (lanjutan)

SQ16	SQ17	SQ18	SQ19	SQ20	SQ21	SQ_Total
.513**	.457**	.417**	.302**	.273**	.364**	.624**
.000	.000	.000	.002	.006	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100
.225*	.371**	.467**	.525**	.173	.543**	.643**
.024	.000	.000	.000	.085	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100
.259**	.445**	.325**	.294**	.316**	.225*	.550**
.009	.000	.001	.003	.001	.024	.000
100	100	100	100	100	100	100
.303**	.449**	.490**	.475**	.287**	.501**	.688**
.002	.000	.000	.000	.004	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100
.372**	.372**	.271**	.356**	.275**	.271**	.562**
.000	.000	.006	.000	.006	.006	.000
100	100	100	100	100	100	100
1	.304**	.350**	.222*	.281**	.280**	.536**
	.002	.000	.027	.005	.004	.000
100	100	100	100	100	100	100
.304**	1	.406**	.376**	.347**	.234*	.647**
.002		.000	.000	.000	.019	.000
100	100	100	100	100	100	100
.350**	.406**	1	.331**	.322**	.506**	.683**
.000	.000		.001	.001	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100
.222*	.376**	.331**	1	.283**	.352**	.664**
.027	.000	.001		.004	.000	.000
100	100	100	100	100	100	100
.281**	.347**	.322**	.283**	1	.247*	.540**
.005	.000	.001	.004		.013	.000
100	100	100	100	100	100	100

Lampiran 4 (lanjutan)

	SQ16	SQ17	SQ18	SQ19	SQ20	SQ21	SQ_Total
*	.286**	.234*	.506**	.352**	.247*	1	.595**
	.004	.019	.000	.000	.013		.000
	100	100	100	100	100	100	100
*	.536**	.647**	.683**	.664**	.540**	.595**	1
	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	100	100	100	100	100	100	100

Lampiran 4 (Lanjutan)

Hasil Uji Validitas

Correlations

Correlations		Satisfaction 1	Satisfaction 2	Satisfaction 3	Satisfaction 4	S_Total
Satisfaction 1	Pearson Correlation	1	.492**	.571**	.673**	.857**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Satisfaction 2	Pearson Correlation	.492**	1	.608**	.361**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Satisfaction 3	Pearson Correlation	.571**	.608**	1	.468**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000			.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Satisfaction 4	Pearson Correlation	.673**	.361**	.468**	1	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
S_Total	Pearson Correlation	.857**	.772**	.823**	.764**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations		Trust 1	Trust 2	Trust 3	Trust 4	T_Total
Trust 1	Pearson Correlation	1	.441**	.532**	.487**	.800**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Trust 2	Pearson Correlation	.441**	1	.520**	.358**	.756**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Trust 3	Pearson Correlation	.532**	.520**	1	.419**	.804**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Trust 4	Pearson Correlation	.487**	.358**	.419**	1	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
T_Total	Pearson Correlation	.800**	.756**	.804**	.725**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4 (Lanjutan)

Hasil Uji Validitas

Correlations

Correlations		Loyalitas 1	Loyalitas 2	Loyalitas 3	L_Total
Loyalitas 1	Pearson Correlation	1	.428**	.421**	.762**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Loyalitas 2	Pearson Correlation	.428**	1	.524**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Loyalitas 3	Pearson Correlation	.421**	.524**	1	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
L_Total	Pearson Correlation	.762**	.822**	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	21

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SQ1	5.10	.732	100
SQ2	5.18	.702	100
SQ3	5.51	.798	100
SQ4	5.13	.734	100
SQ5	5.50	.882	100
SQ6	6.08	.748	100
SQ7	6.08	.774	100
SQ8	6.14	.779	100
SQ9	6.09	.780	100
SQ10	6.11	.840	100
SQ11	6.32	.695	100
SQ12	6.08	.813	100
SQ13	6.11	.803	100
SQ14	6.12	.782	100
SQ15	6.04	.790	100
SQ16	6.10	.674	100
SQ17	6.37	.706	100
SQ18	6.44	.625	100
SQ19	6.10	.810	100
SQ20	6.18	.757	100
SQ21	5.93	.769	100

Lampiran 5 (Lanjutan)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SQ1	119.61	87.351	.800	.912
SQ2	119.53	90.272	.605	.916
SQ3	119.20	90.101	.535	.917
SQ4	119.58	88.084	.741	.913
SQ5	119.21	89.885	.489	.918
SQ6	118.63	90.357	.557	.916
SQ7	118.63	90.882	.498	.918
SQ8	118.57	90.106	.549	.917
SQ9	118.62	91.066	.481	.918
SQ10	118.60	88.606	.602	.916
SQ11	118.39	90.705	.578	.916
SQ12	118.63	89.104	.591	.916
SQ13	118.60	90.707	.489	.918
SQ14	118.59	88.749	.643	.915
SQ15	118.67	90.627	.504	.918
SQ16	118.61	92.099	.485	.918
SQ17	118.34	90.247	.603	.916
SQ18	118.27	90.745	.647	.915
SQ19	118.61	88.786	.615	.915
SQ20	118.53	91.282	.482	.918
SQ21	118.78	90.335	.541	.917

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Satisfaction 1	6.03	.810	100
Satisfaction 2	5.96	.764	100
Satisfaction 3	5.88	.729	100
Satisfaction 4	6.04	.665	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Satisfaction 1	17.88	3.056	.709	.735
Satisfaction 2	17.95	3.482	.579	.798
Satisfaction 3	18.03	3.383	.674	.754
Satisfaction 4	17.87	3.730	.601	.788

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Trust 1	5.63	.747	100
Trust 2	5.74	.747	100
Trust 3	5.79	.743	100
Trust 4	5.79	.701	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Trust 1	17.32	2.987	.616	.697
Trust 2	17.21	3.137	.546	.735
Trust 3	17.16	2.984	.625	.692
Trust 4	17.16	3.328	.517	.748

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.717	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitas 1	5.96	.695	100
Loyalitas 2	5.99	.745	100
Loyalitas 3	6.00	.725	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Loyalitas 1	11.99	1.646	.487	.687
Loyalitas 2	11.96	1.433	.566	.592
Loyalitas 3	11.95	1.482	.561	.599

Lampiran 6

Regression (*Service Quality* terhadap *Satisfaction*)

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Satisfaction	5.9775	.59787	100
Service Quality	5.9391	.47423	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Service Quality	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Satisfaction

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.640 ^a	.409	.403	.46197

a. Predictors: (Constant), Service Quality

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.472	1	14.472	67.814	.000 ^a
	Residual	20.914	98	.213		
	Total	35.387	99			

a. Predictors: (Constant), Service Quality

b. Dependent Variable: Satisfaction

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.189	.583		2.039	.044
	Service Quality	.806	.098	.640	8.235	.000

a. Dependent Variable: Satisfaction

Lampiran 7

Regression (*Service Quality terhadap Trust*)

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Trust	5.7375	.56673	100
Service Quality	5.9391	.47423	100

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Service ^a Quality	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Trust

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.634 ^a	.402	.395	.44063

a. Predictors: (Constant), Service Quality

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.770	1	12.770	65.769	.000 ^a
	Residual	19.027	98	.194		
	Total	31.797	99			

a. Predictors: (Constant), Service Quality

b. Dependent Variable: Trust

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.240	.556		2.228	.028
	Service Quality	.757	.093	.634	8.110	.000

a. Dependent Variable: Trust

Lampiran 8

Regression (*Service Quality*, *Satisfaction* dan *Trust* terhadap Loyalitas Pelanggan)

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Trust, Service Quality, Satisfaction	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Loyalitas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693 ^a	.480	.464	.42267

a. Predictors: (Constant), Trust, Service Quality, Satisfaction

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.821	3	5.274	29.520	.000 ^a
	Residual	17.151	96	.179		
	Total	32.972	99			

a. Predictors: (Constant), Trust, Service Quality, Satisfaction

b. Dependent Variable: Loyalitas

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	.991	.551		1.798	.075			
	Service Quality	.321	.126	.264	2.551	.012	.602	.252	.188
	Satisfaction	.247	.101	.256	2.454	.016	.601	.243	.181
	Trust	.280	.106	.275	2.652	.009	.607	.261	.195

a. Dependent Variable: Loyalitas

Lampiran 9

Interval Nilai Koefisien Korelasi dan Kekuatan Hubungan

No.	Koefisien Korelasi	Interprestasi
1.	$KK = 0.00$	Tidak ada
2.	$0.00 < KK < 0.20$	Sangat rendah atau lemah sekali
3.	$0.20 < KK < 0.40$	Rendah atau lemah tapi pasti
4.	$0.40 < KK < 0.70$	Cukup berarti atau sedang
5.	$0.70 < KK < 0.90$	Tinggi atau kuat
6.	$0.90 < KK < 1.00$	Sangat tinggi atau kuat sekali, dapat diandalkan
7.	$KK = 1,00$	Sempurna

Sumber: Iqbal Hasan (2004:44)

Lampiran 10 : Tabel Distribusi t

V	$\alpha = 0.10$	$\alpha = .0.05$	$\alpha = 0.025$	$\alpha = 0..01$	$\alpha = 0.005$
1	3.078	6.314	12.706	31.821	63.657
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660
120	1.289	1.658	1.980	2.358	2.617
Inf.	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576

Lampiran 11 : Tabel Distribusi F (0.01)

v_2	v_1								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4052	4999.5	5403	5625	5764	5859	5928	5981	6022
2	98.50	99.00	99.17	99.25	99.30	99.33	99.36	99.37	99.39
3	34.12	30.82	29.46	28.71	28.24	27.91	27.67	27.49	27.35
4	21.20	18.00	16.69	15.98	15.52	15.21	14.98	14.80	14.66
5	16.26	13.27	12.06	11.39	10.97	10.67	10.46	10.29	10.26
6	13.75	10.92	9.78	9.15	8.75	8.47	8.26	8.10	7.98
7	12.25	9.55	8.45	7.85	7.46	7.19	6.99	6.84	6.72
8	11.26	8.65	7.59	7.01	6.63	6.37	6.18	6.03	5.90
9	10.56	8.02	6.99	6.42	6.06	5.80	5.61	5.47	5.35
10	10.04	7.56	6.55	5.99	5.64	5.39	5.20	5.06	4.94
11	9.65	7.21	6.22	5.67	5.32	5.07	4.89	4.74	4.63
12	9.33	6.93	5.95	5.41	5.06	4.82	4.64	4.50	4.39
13	9.07	6.70	5.74	5.21	4.86	4.62	4.44	4.30	4.19
14	8.86	6.51	5.56	5.04	4.69	4.46	4.28	4.14	4.03
15	8.68	6.36	5.42	4.89	4.56	4.32	4.14	4.00	3.89
16	8.53	6.23	5.29	4.77	4.44	4.20	4.03	3.89	3.78
17	8.40	6.11	5.18	4.67	4.34	4.10	3.93	3.79	3.68
18	8.29	6.01	5.09	4.58	4.25	4.01	3.84	3.71	3.60
19	8.18	5.93	5.01	4.50	4.17	3.94	3.77	3.63	3.52
20	8.10	5.85	4.94	4.43	4.10	3.87	3.70	3.56	3.46
21	8.02	5.75	4.87	4.37	4.04	3.81	3.64	3.51	3.40
22	7.95	5.72	4.82	4.31	3.99	3.76	3.59	3.45	3.35
23	7.88	5.66	4.76	4.26	3.94	3.71	3.54	3.41	3.30
24	7.82	5.61	4.72	4.22	3.90	3.67	3.50	3.36	3.26
25	7.77	5.57	4.68	4.18	3.85	3.63	3.46	3.32	3.22
26	7.72	5.53	4.64	4.14	3.82	3.59	3.42	3.29	3.18
27	7.68	5.49	4.60	4.11	3.78	3.56	3.39	3.26	3.15
28	7.64	5.45	4.57	4.07	3.75	3.563	3.36	3.23	3.12
29	7.60	5.42	4.54	4.04	3.73	3.50	3.33	3.20	3.09
30	7.56	5.39	4.51	4.02	3.70	3.47	3.30	3.17	3.07
40	7.31	5.18	4.31	3.83	3.51	3.29	3.12	2.99	2.89
60	7.08	4.98	4.13	3.65	3.34	3.12	2.95	2.82	2.72
120	6.85	4.79	3.95	3.48	3.17	2.96	2.79	2.66	2.56
Inf.	6.63	4.61	3.78	3.32	3.02	2.80	2.64	2.51	2.41

v_2	v_1									
	10	12	15	20	24	30	40	60	120	Inf.
1	6056	6106	6157	6209	6235	6261	6287	6313	6339	6366
2	99.40	99.42	99.43	99.45	99.46	99.47	99.47	99.48	99.49	99.50
3	27.23	27.05	26.87	26.69	26.60	26.50	26.41	26.32	26.22	26.13
4	14.55	14.37	14.20	14.02	13.93	13.84	13.75	13.65	13.56	13.46
5	10.05	9.89	9.72	9.55	9.47	9.38	9.29	9.20	9.11	9.02
6	7.87	7.72	7.56	7.40	7.31	7.23	7.14	7.06	6.97	6.88
7	6.62	6.47	6.31	6.16	6.07	5.99	5.91	5.82	5.74	5.65
8	5.81	5.67	5.52	5.36	5.28	5.20	5.12	5.03	4.95	4.86
9	5.26	5.11	4.96	4.81	4.73	4.65	4.57	4.48	4.40	4.31
10	4.85	4.71	4.56	4.41	4.33	4.25	4.17	4.08	4.00	3.91
11	5.54	3.67	3.52	3.37	3.29	3.21	3.13	3.05	2.96	2.87
12	4.30	4.16	4.01	3.86	3.78	3.70	3.62	3.54	3.45	3.36
13	4.10	3.96	3.82	3.66	3.59	3.51	3.43	3.34	3.25	3.17
14	3.94	3.80	3.66	3.51	3.43	3.35	3.27	3.18	3.09	3.00
15	3.80	3.67	3.52	3.37	3.29	3.21	3.13	3.05	2.96	2.87
16	3.69	3.55	3.41	3.26	3.18	3.10	3.02	2.93	2.84	2.75
17	3.59	3.46	3.31	3.16	3.08	3.00	2.92	2.83	2.75	2.65
18	3.51	3.37	3.23	3.08	3.00	2.92	2.84	2.75	2.66	2.57
19	3.43	3.30	3.15	3.00	2.92	2.84	2.76	2.67	2.58	2.49
20	3.37	3.23	3.09	2.94	2.86	2.78	2.69	2.61	2.52	2.42
21	3.31	3.17	3.03	2.88	2.80	2.72	2.64	2.55	2.46	2.36
22	3.26	3.12	2.98	2.83	2.75	2.67	2.58	2.50	2.40	2.31
23	3.21	3.07	2.93	2.78	2.70	2.62	2.54	2.45	2.35	2.26
24	3.17	3.03	2.89	2.74	2.66	2.58	2.49	2.40	2.31	2.21
25	3.13	2.99	2.85	2.70	2.62	2.54	2.45	2.36	2.27	2.17
26	3.09	2.96	2.81	2.66	2.58	2.50	2.42	2.33	2.23	2.13
27	3.06	2.93	2.78	2.63	2.55	2.47	2.38	2.29	2.20	2.10
28	3.03	2.90	2.75	2.60	2.52	2.44	2.35	2.26	2.17	2.06
29	3.00	2.87	2.73	2.57	2.49	2.41	2.33	2.23	2.14	2.03
30	2.98	2.84	2.70	2.55	2.47	2.39	2.30	2.21	2.11	2.01
40	2.80	2.66	2.52	2.37	2.29	2.20	2.11	2.02	1.92	1.80
60	2.63	2.50	2.35	2.20	2.12	2.03	1.94	1.84	1.73	1.60
120	2.47	2.34	2.19	2.03	1.95	1.86	1.76	1.66	1.53	1.38
Inf.	2.32	2.18	2.04	1.88	1.79	1.70	1.59	1.47	1.32	1.00

Lampiran 11 (lanjutan) : Tabel Distribusi F (0.05)

v ₂	v ₁								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	161.4	199.5	215.7	224.6	230.2	234.0	236.8	238.9	240.5
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.20	1.96
Inf	3.84	3.00	2.60	2.37	2.21	2.10	2.01	1.94	1.88

v_2	v_1									
	10	12	15	20	24	30	40	60	120	Inf.
1	241.9	243.9	245.9	248.0	249.1	250.1	251.1	252.2	253.3	254.3
2	19.40	19.41	19.43	19.45	19.45	19.46	19.47	19.48	19.49	19.50
3	8.79	8.74	8.70	8.66	8.64	8.62	8.59	8.57	8.55	8.53
4	5.96	5.91	5.86	5.80	5.77	5.75	5.72	5.69	5.66	5.63
5	4.74	4.68	4.62	4.56	4.53	4.50	4.46	4.43	4.40	4.36
6	4.06	4.00	3.94	3.87	3.84	3.81	3.77	3.74	3.70	3.67
7	3.64	3.57	3.51	3.41	3.41	3.38	3.34	3.30	3.27	3.23
8	3.35	3.28	3.22	3.15	3.12	3.08	3.04	3.01	2.97	2.93
9	3.14	3.07	3.01	2.94	2.90	2.86	2.83	2.79	2.75	2.71
10	2.98	2.91	2.85	2.77	2.74	2.70	2.66	2.62	2.58	2.54
11	2.85	2.79	2.72	2.65	2.61	2.57	2.53	2.49	2.45	2.40
12	2.75	2.69	2.62	2.54	2.51	2.47	2.43	2.38	2.34	2.30
13	2.67	2.60	2.53	2.46	2.42	2.38	2.34	2.30	2.25	2.21
14	2.60	2.53	2.46	2.39	2.35	2.31	2.27	2.22	2.18	2.13
15	2.54	2.48	2.40	2.33	2.29	2.25	2.20	2.16	2.11	2.07
16	2.49	2.42	2.35	2.28	2.24	2.19	2.15	2.11	2.06	2.01
17	2.45	2.38	2.31	2.23	2.19	2.15	2.10	2.06	2.01	1.96
18	2.41	2.34	2.27	2.19	2.15	2.11	2.06	2.02	1.97	1.92
19	2.38	2.31	2.23	2.16	2.11	2.07	2.03	1.98	1.93	1.88
20	2.35	2.28	2.20	2.12	2.08	2.04	1.99	1.95	1.90	1.84
21	2.32	2.25	2.18	2.10	2.05	2.01	1.96	1.92	1.87	1.81
22	2.30	2.23	2.15	2.07	2.03	1.98	1.94	1.89	1.84	1.78
23	2.27	2.20	2.13	2.05	2.01	1.96	1.91	1.86	1.81	1.76
24	2.25	2.18	2.11	2.03	1.98	1.94	1.89	1.84	1.79	1.73
25	2.24	2.16	2.09	2.01	1.96	1.92	1.87	1.82	1.77	1.71
26	2.22	2.15	2.07	1.99	1.95	1.90	1.85	1.80	1.75	1.69
27	2.20	2.13	2.06	1.97	1.93	1.88	1.84	1.79	1.73	1.67
28	2.19	2.12	2.04	1.96	1.91	1.87	1.82	1.77	1.71	1.65
29	2.18	2.10	2.03	1.94	1.90	1.85	1.81	1.75	1.70	1.64
30	2.16	2.09	2.01	1.93	1.89	1.84	1.79	1.74	1.68	1.62
40	2.08	2.00	1.92	1.84	1.79	1.74	1.69	1.64	1.58	1.51
60	1.99	1.92	1.84	1.75	1.70	1.65	1.59	1.53	1.47	1.39
120	1.91	1.83	1.75	1.66	1.61	1.55	1.50	1.43	1.35	1.25
Inf.	1.83	1.75	1.67	1.57	1.52	1.46	1.39	1.32	1.22	1.00